



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 aprile 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 18 gennaio 2022, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, e il proprio provvedimento del 22 febbraio 2022, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta un’ulteriore proroga di 24 giorni del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. S.A.S.I. S.p.A. (di seguito, anche “SASI” o “Professionista” o “Società”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società gestisce il servizio idrico integrato nel territorio dell’ATO n. 6 Chietino. Secondo i dati inviati dal professionista, nell’esercizio

2020, la Società ha realizzato ricavi per circa 28 milioni di euro, con un utile di esercizio di circa 800.000 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da S.A.S.I. S.p.A. quale gestore del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATO n. 6 Chietino. Il professionista, infatti, ha posto in essere alcune condotte elusive degli obblighi – fissati dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in capo agli operatori del settore idrico a partire dal 1° gennaio 2020 – concernenti l'accoglimento delle istanze di *prescrizione biennale* sui crediti riferiti a consumi idrici superiori ai due anni dalla data di emissione della relativa bolletta, nonché con riferimento alle informazioni da fornire all'utenza sul medesimo tema.

3. In particolare, S.A.S.I. S.p.A. ha emesso fatture con le informazioni e il modulo previsto dalla normativa sulla *prescrizione biennale* soltanto a partire dal 16 ottobre 2020 e non ha provveduto a rendere tali informazioni facilmente ed immediatamente accessibili agli utenti sul proprio sito internet. Inoltre, S.A.S.I. S.p.A. non ha accolto le istanze di *prescrizione biennale* qualora le stesse si riferiscano ad utenze i cui contatori non risultino accessibili dai lettoristi della società.

4. La pratica commerciale oggetto del procedimento consiste pertanto:

A) nel mancato tempestivo adeguamento agli obblighi informativi sulla prescrizione breve, previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria, in base alla quale il gestore del servizio idrico è tenuto a fornire agli utenti un'adeguata informativa sia tramite il proprio sito internet (o mediante altri supporti comunicativi/divulgativi), che direttamente all'interno della fattura che contiene importi riferiti a consumi risalenti ad oltre i due anni;

B) nel mancato accoglimento delle istanze di riconoscimento della prescrizione biennale, relative a crediti riferiti a consumi idrici fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti ad oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

i) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹, in data 23 settembre 2021, è stato comunicato a S.A.S.I. S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio PS12081 per possibile violazione degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, con riferimento al mancato accoglimento delle istanze di prescrizione biennale nei casi previsti dalla normativa in vigore e al mancato tempestivo adeguamento degli obblighi informativi ivi previsti.

6. In data 13 ottobre 2021² S.A.S.I. ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, integrandole in data 4 novembre 2021³.

7. S.A.S.I. ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 17 gennaio 2022; inoltre la società è stata sentita in audizione in data 26 ottobre 2021.

8. In data 11 gennaio 2022 è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento. Tuttavia il professionista non ha inviato alcuna memoria nel termine di conclusione della fase istruttoria⁴.

9. In data 18 gennaio 2022, è stata disposta la proroga di trenta giorni del termine di conclusione del procedimento al 22 marzo 2022.

10. In data 2 febbraio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito, anche ARERA), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

11. In data 22 febbraio 2022, a seguito di richiesta di proroga nel rilascio del proprio parere da parte dell'ARERA, è stata disposta la proroga di ulteriori 24 giorni del termine di conclusione del procedimento al 15 aprile 2022.

12. In data 22 marzo 2022 è pervenuto il parere dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente⁵.

13. Infine, in data 28 marzo 2022, l'ARERA ha trasmesso, nell'ambito

¹ Si tratta della segnalazione di un consumatore (n. prot. 13054 del 15 gennaio 2021 e n. 36446 del 13 aprile 2021), della risposta del professionista n. prot. 55038 del 25 giugno 2021 alla richiesta informazioni dell'Autorità, nonché di una rilevazione effettuata d'ufficio il 3 settembre u.s. sul sito internet della società www.sasispa.it.

² Cfr.doc.n. prot.n. 78050 del 13 ottobre 2021.

³ Cfr.doc.n. prot.n. 83180 del 4 novembre 2021.

⁴ Cfr.doc.n. prot.n. 11466 dell'11 gennaio 2022.

⁵ Cfr.doc.n. prot.n. 28616 del 23 marzo 2022

dell'attività di cooperazione tra le due Autorità in materia di tutela del consumatore, la memoria che S.A.S.I. aveva indirizzato alla medesima ARERA in data 17 marzo 2022. In tale memoria il Professionista ripercorre le argomentazioni già formulate all'Autorità con le memorie del 25 giugno 2021, 13 ottobre 2021 e 4 novembre 2021, oltre ad alcune considerazioni sulle sentenze del TAR Lombardia nn. 1442, 1443 e 1448 del 14 giugno 2021.

ii) La disciplina della prescrizione biennale nel settore idrico

14. La Legge n. 205 del 27 dicembre 2017 (c.d. *Legge di Bilancio 2018*), all'art. 1, commi 4 e ss., ha introdotto un regime di prescrizione biennale - c.d. "*prescrizione breve*" - per i crediti vantati dagli operatori del settore idrico per consumi pregressi (oltre che per i settori dell'elettricità e del gas). La norma prevede per il settore dei servizi idrici il diritto degli utenti, sia domestici che professionisti e microimprese, di eccepire la prescrizione degli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni indicati in fatture emesse a partire dal 1° gennaio 2020, laddove il ritardo nella fatturazione non fosse dovuto ad "*accertata responsabilità dell'utente*"⁶. Successivamente il legislatore, nell'intento di rafforzare la tutela dei consumatori-utenti, con la legge 27 dicembre 2019, n. 160 (*Legge di Bilancio 2020*), ha modificato il precedente regime abrogando il comma 5 dell'art. 1 della *Legge di Bilancio 2018*, a decorrere dal 1° gennaio 2020, così sopprimendo la possibilità di respingere l'eccezione di prescrizione in caso di responsabilità del consumatore e, quindi, precludendo agli operatori del settore la possibilità di respingere le eccezioni di prescrizione per consumi risalenti a più di due anni fatturati intempestivamente anche in ipotesi di responsabilità imputabile al fruitore del servizio⁷.

15. In conseguenza dei predetti interventi legislativi, l'Autorità di settore - l'ARERA - ha introdotto una disciplina regolatoria di dettaglio⁸ dove ha fissato vari obblighi in capo ai Gestori del servizio idrico integrato, a partire dalla trasparente comunicazione all'utente finale – con documento separato o con distinto ed evidenziato dettaglio in bolletta – circa gli importi relativi a

⁶ Nel caso di presunta responsabilità dell'utente, il gestore avrebbe dovuto indicare la motivazione in virtù della quale ascriveva la responsabilità del ritardo all'utente e informarlo della possibilità di inviare un reclamo indicando le modalità per presentarlo. (Cfr. art. 4, Allegato B, delibera 547/2019/R/idr).

⁷ L' art. 1, comma 295 recita: "*Il comma 5 dell'articolo 1 della legge 27 dicembre 2017, n. 205, è abrogato*". Tale disposizione escludeva l'operatività della prescrizione biennale "*qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo derivi da responsabilità accertata dell'utente*".

⁸ Essa consiste, per quel che qui interessa, nella Delibera 547/2019/idr poi modificata e integrata – in seguito all'entrata in vigore della legge di Bilancio 2020 – dalla più recente Delibera 186/2020 idr.

consumi risalenti a più di due anni nonché con riguardo al diritto di eccepirne la *prescrizione biennale* mediante compilazione e invio di modulo *ad hoc*⁹. ARERA ha precisato, tra altro, che la *prescrizione biennale* sui consumi idrici si applica anche in riferimento alle bollette emesse prima del 1° gennaio 2020 ma aventi scadenza successivamente a tale data e che, inoltre, la prescrizione breve “*decorre dal termine entro il quale il gestore è obbligato a emettere il documento di fatturazione, come individuato dalla regolazione vigente*”¹⁰.

16. Fino all’abrogazione del comma 5 dell’articolo 1 della Legge di Bilancio 2018 e al relativo aggiornamento della disciplina regolatoria, l’Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/IDR ha previsto precisi obblighi informativi da parte dei gestori del servizio idrico integrato¹¹.

17. In attuazione della previsione dell’articolo 1, comma 295, della Legge di Bilancio 2020, con la deliberazione 26 maggio 2020, 186/2020/R/IDR14, l’ARERA è intervenuta al fine di adeguare la regolazione definita dalla deliberazione 547/2019/R/IDR (Allegato B) al mutato quadro legislativo, superando la distinzione – precedentemente prevista dall’articolo 1, comma 5, della Legge di Bilancio 2018 – tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni fosse attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo fosse presumibilmente

⁹ Ai sensi della deliberazione ARERA 26 maggio 2020 186/2020/R/IDR i gestori del servizio idrico devono inserire nelle fatture contenenti importi prescrivibili ai sensi della nuova disciplina, la seguente dicitura: “*La presente fattura contiene importi per consumi risalenti a più di due anni, che possono non essere pagati in applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17) come modificata dalla Legge di bilancio 2020 (Legge n. 160/2019). La invitiamo a comunicare tempestivamente la Sua volontà di eccepire la prescrizione relativamente a tali importi, ad esempio inoltrando il modulo compilato allegato alla fattura [indicare numero fattura] ai recapiti di seguito riportati [indicare i recapiti]*”.

¹⁰ Da ultimo, cfr. delibera n. 186/2020/R/idr., allegato B (“*Misure di tutela a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni*”), art. 2, comma 2.3. Ed ancora, la Delibera n. 186/2020 ha ribadito quanto già prescritto dalla precedente Del. n. 547/2019 in merito all’esclusione dei crediti prescrivibili dalle modalità di pagamento con addebito diretto (“*Gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni sono esclusi dall’ambito di applicazione di eventuali clausole contrattuali che prevedano metodi di pagamento quali servizi di incasso pre-autorizzati SEPA Direct Debit – SDD (domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito), anche nel caso in cui fossero la modalità indicata dall’utente finale relativamente alle fatture di periodo e di chiusura*” - Cfr. Allegato B, art. 3, comma 3.3).

¹¹ In particolare, si distinguevano due specifici percorsi in relazione alle seguenti due distinte ipotesi:

- ipotesi a) ritardo di fatturazione attribuibile a responsabilità dell’operatore;
- ipotesi b) ritardo di fatturazione attribuibile a presunta responsabilità dell’utente finale.

Il gestore, in entrambe le fattispecie sopra individuate, era tenuto ad inviare all’utente finale una pagina aggiuntiva alla fattura contenente un avviso testuale definito dall’Autorità con un contenuto differenziato sulla base delle presunte responsabilità e l’evidenza dell’ammontare degli importi per consumi risalenti a più di due anni.

Nel caso, di presunta responsabilità attribuibile all’utente finale (ipotesi b)), l’articolo 4 dell’Allegato B alla richiamata deliberazione 547/2019/R/IDR disponeva che il gestore dovesse integrare l’avviso testuale con la motivazione che aveva determinato la presunta responsabilità dell’utente finale nella fatturazione di importi per consumi risalenti a più di due anni ed esplicitasse la possibilità di inviare un reclamo al gestore e i relativi recapiti di inoltre.

attribuibile all'utente finale¹². Tale delibera è stata recentemente sostituita dalla Delibera del 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR¹³.

iii) Le evidenze acquisite

18. Secondo le informazioni fornite dallo stesso gestore, dal 1° gennaio 2020 al 31 agosto 2021, SASI ha emesso 31.301 fatture contenenti importi riferiti a consumi risalenti ad oltre due anni.

19. SASI ha fatto presente che, con riferimento alle 31.301 fatture emesse contenenti importi prescrittibili, circa 20.000 sono state pagate dagli utenti¹⁴. Inoltre, delle 31.301 fatture emesse, 12.000 riportavano un conguaglio a credito dell'utente, con rimborso o riduzione degli importi dovuti, mentre nei restanti casi (circa 19.000) il conguaglio ha portato ad una fatturazione a debito per un importo medio di circa 90 euro ad utente¹⁵.

A) Le informazioni fornite ai consumatori

20. Dagli elementi forniti dal professionista 11.000 fatture sono state emesse senza le informazioni previste dalle disposizioni ARERA sulla presenza di crediti prescrittibili e la possibilità di eccepirne la prescrizione mediante

¹² Pertanto, con la deliberazione 186/2020/R/IDR, l'Autorità ha modificato la citata deliberazione 547/2019/R/IDR e, abrogando l'articolo 4 dell'Allegato B, ha disposto che gli obblighi informativi di cui all'articolo 3 (format con la possibilità di eccepire la prescrizione) rappresentassero l'unica modalità di comunicazione all'utente finale degli importi riferiti ai consumi risalenti a più di due anni, senza alcuna distinzione in merito alla presunta responsabilità del ritardo di fatturazione.

¹³ Con recente deliberazione del 21 dicembre 2021, 610/2021/R/IDR, in ottemperanza alle sentenze del T.A.R. Lombardia nn. 1442, 1443 e 1448 del 14 giugno 2021, e al fine di rafforzare la chiarezza, la trasparenza e la certezza del quadro regolatorio vigente in materia di tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, l'ARERA ha provveduto:

- ad aggiornare le proprie delibere, confermando, nelle linee generali, il contenuto precettivo della deliberazione 186/2020/R/IDR, ridefinendo gli obblighi informativi per effetto della generalizzazione legislativa del termine di prescrizione biennale;
- a garantire all'utente finale un'adeguata informazione nei casi in cui il gestore ritenga di poter fatturare importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, affermando, in tali casi, la sussistenza di una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento.

Nello specifico l'autorità ha disposto che:

- nei casi di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti, il gestore predisponga un avviso testuale standard da allegare in fattura con il quale informare l'utente finale della presenza di tali importi, indicando le modalità per eccepire la prescrizione;
- nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, ma per i quali il gestore ritiene sussistere una causa di sospensione della prescrizione, il gestore medesimo comunichi adeguatamente all'utente finale i motivi puntuali della (presunta) mancata maturazione della prescrizione del diritto al pagamento degli importi, ai sensi della disciplina primaria e generale di riferimento, nonché la possibilità di inviare un reclamo scritto relativo alla fatturazione dei suddetti importi.

¹⁴ Cfr. memoria del professionista del 13 ottobre 2021, all. 1.

¹⁵ Cfr. memoria del professionista del 4 novembre 2021, pagg. 1-2.

apposito modulo. Infatti, in base alla documentazione acquisita in atti¹⁶, è emerso che il professionista soltanto a partire dal 16 ottobre 2020 ha emesso fatture con le informazioni e il modulo previsto dalla normativa sulla prescrizione biennale, ancorché in tali fatture mancava ancora l'indicazione dell'importo prescrivibile¹⁷.

21. In sede di audizione tenutasi in data 26 ottobre 2021, S.A.S.I. S.p.A. ha comunicato che gli importi prescrivibili erano stati a quella data specificamente indicati in bolletta.

22. Quanto al sito internet della società, secondo le rilevazioni effettuate d'Ufficio¹⁸, non sarebbero tuttora pubblicate informazioni all'utenza circa l'entrata in vigore del nuovo regime prescrizionale. Risulta invece disponibile sul sito, nelle sezioni “*Sportello online*” e “*Modulistica*”¹⁹, un apposito modulo per eccepire la *prescrizione breve*. SASI ha comunicato di aver pubblicato il modulo necessario per la richiesta di prescrizione già dal primo bimestre 2020.

B) La gestione delle istanze di prescrizione

23. SASI ha comunicato di non aver accolto le istanze di *prescrizione biennale* qualora le stesse si riferivano ad utenze delle quali non sia stato possibile accedere ai relativi contatori in quanto non accessibili²⁰. SASI ha comunicato di aver respinto circa 200 istanze di prescrizione biennale sulle circa 250 pervenute nel biennio 2020-2021 per inaccessibilità del contatore²¹.

24. In particolare, in merito alla procedura relativa alla trattazione delle istanze di prescrizione ricevute, è emerso che SASI, dopo un primo vaglio di *ammissibilità* (teso alla rilevazione dei requisiti *sogettivi ed oggettivi* richiesti

¹⁶ Cfr. Memoria del professionista del 13 ottobre 2021, prot. n. 78050 e documenti allegati.

¹⁷ Secondo le informazioni fornite dal professionista circa 11.000 fatture di consumi idrici contenenti importi prescrivibili sarebbero state emesse senza modulo e informativa sulla prescrizione breve. Cfr. memoria del 13 ottobre, cit., pag. 3.

¹⁸ Cfr. Verbale di Acquisizione agli Atti del 13 dicembre 2021 e del 23 marzo 2022, dove si evince l'assenza sul sito di informativa destinata all'utenza sulla prescrizione breve.

¹⁹ All'indirizzo <https://www.sasispa.it/wp-content/uploads/2021/04/prescrizione-breve.pdf>.

²⁰ Peraltro SASI ha comunicato all'Autorità che era prevista la pubblicazione di un avviso sul proprio sito internet istituzionale nel quale si sarebbe letto: “*L'utente può far valere la prescrizione per le bollette emesse a conguaglio e relative a consumi risalenti a periodi superiori ai 2 anni. Tutto questo, però, vale solo per i casi in cui il contatore sia liberamente accessibile, oppure l'utente stesso abbia inviato l'autolettura, tramite gli appositi canali messi a disposizione dal gestore. Quando il contatore non è accessibile, quindi, il gestore fatturerà “in acconto salvo conguaglio”; conguaglio che emetterà solo al momento in cui potrà effettivamente riscontrare l'esatto consumo. Per avvalersi della prescrizione, dunque, è necessario che il contatore dei consumi sia accessibile all'incaricato o, qualora non lo sia, che la lettura sia stata comunicata dall'utente stesso*”. Cfr. doc. n. prot. 55038 del 25 giugno 2021, allegato 5.

²¹ Cfr. risposta del professionista n. prot. 55038 del 25 giugno 2021 alla richiesta informazioni dell'Autorità e memoria del 13 ottobre 2021, cit.

dalla legge per l'applicabilità della disciplina), ha proceduto con le verifiche intese all'accertamento – ed imputazione - della responsabilità della tardiva fatturazione, al fine di accogliere, o meno, le eccezioni dei propri clienti.

25. SASI ha sottolineato in particolare che, a partire dal primo bimestre 2020, il rigetto dell'istanza avviene a seguito di una procedura elaborata dalla stessa società che verifica la presenza di un precedente tentativo di lettura del contatore da parte del letturista con rilascio della cartolina di autolettura, nonché del successivo invio di una lettera raccomandata. In presenza di entrambi questi requisiti la società procede a rigettare le istanze di prescrizione biennale²². Secondo quanto comunicato dal professionista, la lettera raccomandata inviata agli utenti riporta le seguenti indicazioni: *“Con la presente La informiamo che, a seguito di una verifica sui nostri archivi informatici, non risultano presenti i dati di lettura necessari affinché si possa procedere ad emettere correttamente le fatture di conguaglio. Infatti, il misuratore idrico n., installato presso la Sua fornitura, risulta essere non accessibile ai nostri tentativi di lettura. [...] Questa comunicazione nasce in ottemperanza alle misure di rafforzamento delle tutele degli utenti finali, per i casi di fatturazione di importi per il servizio idrico riferiti a consumi risalenti a più di due anni. Valga la presente quale atto interruttivo di qualsivoglia prescrizione o decadenza anche ai sensi della L. 205/17 e della Del. AREGA 547/19”*²³.

26. La verifica del professionista si è esplicitata, in sostanza, nel controllo circa i tentativi e/o mancati accessi ai misuratori da parte dei lettori e nell'assenza di autolettura. In tal modo, SASI, accertava la responsabilità dell'utente e procedeva al rigetto dell'istanza di prescrizione, motivandola con l'impossibilità di accedere al contatore.

27. Dalle segnalazioni pervenute, emerge che il rigetto, da parte di SASI, delle istanze di prescrizione breve inerenti a consumi pluriennali, relativi a periodi anche di gran lunga superiori ai due anni, viene poi fondato su motivazioni laconiche e per lo più standardizzate, senza fornire una chiara e specifica motivazione del rigetto. In particolare, la motivazione addotta a sostegno del rigetto nei confronti di un segnalante è stata: *“la informiamo che la richiesta di prescrizione in oggetto non può essere accolta in ragione dell'inaccessibilità del contatore”*²⁴, mentre con riferimento alla richiesta di pagamento per un credito risalente ad oltre 15 anni: *“Buongiorno, in assenza*

²² Cfr. memoria del professionista del 13 ottobre 2021, cit e verbale audizione con Uffici Autorità del 26 ottobre 2021.

²³ Cfr. memoria del professionista del 13 ottobre 2021, all. 4.

²⁴ Cfr. segnalazioni n. prot. 13054 del 15 gennaio 2021 e n. 36446 del 13 aprile 2021.

di documentazione, la Scrivente non può procedere all'eliminazione del credito dall'estratto conto riconducibile al Suo codice cliente"²⁵.

28. Un utente, ad esempio, ha lamentato che SASI, tramite una società di recupero crediti, ha inviato in data 15 luglio 2021 una richiesta di pagamento relativo ad una fattura con data scadenza 20 giugno 2006 risalente, cioè, ad oltre 15 anni dalla richiesta di pagamento. Il segnalante ha eccepito a SASI che il credito fosse ormai ampiamente prescritto e che, peraltro, non gli fosse stato mai richiesto in precedenza, ma il gestore, non accogliendo la richiesta, ha risposto che *"in assenza di documentazione, la Scrivente non può procedere all'eliminazione del credito dall'estratto conto riconducibile al Suo codice cliente"*²⁶.

29. A seguito del rigetto delle istanze di prescrizione, i segnalanti hanno presentato reclami, contestando la genericità e l'infondatezza di quanto dichiarato da SASI relativamente alla pretesa effettuazione dei tentativi di lettura e all'impossibilità di portarli a buon fine per causa imputabile agli stessi utenti, evidenziando come non fosse stato fornito alcun riscontro probatorio a supporto dell'effettività di tali tentativi. A fronte di siffatti rilievi, risulta che SASI non ha tuttavia fornito ulteriori riscontri agli utenti.

iv) Le argomentazioni difensive del Professionista

30. Con memorie pervenute in data in data 25 giugno 2021, 13 ottobre 2021 e 4 novembre 2021, il professionista ha sottolineato, in via preliminare, la funzione sostanzialmente mutualistica della società, essendo la stessa ad intero controllo pubblico, i cui soci sono 76 Comuni della Provincia di Chieti, molti dei quali di ridottissime dimensioni. Ad eccezione dei comuni più grandi, Vasto e Lanciano, tutti i comuni hanno una partecipazione paritaria nella società. SASI ha sottolineato, inoltre, la cura e l'attenzione che la società ha nei confronti del proprio territorio e degli utenti del servizio idrico, ribadendo la buona fede del suo operato che non ha lo scopo di realizzare profitti in danno dei consumatori.

31. Con riferimento ai rilievi informativi formulati nella comunicazione di avvio del procedimento riguardanti il mancato tempestivo adeguamento agli obblighi informativi sulla prescrizione breve, SASI ha sottolineato che la delibera dell'ARERA 547/2019/R/Idr ha fornito un tempo estremamente ridotto per aggiornare le indicazioni e il *layout* delle fatture emesse,

²⁵ Cfr. segnalazione n. prot. 74609 del 29 settembre 2021.

²⁶ Cfr. segnalazione del 29 settembre 2021, cit.

considerata l'estrema complessità dell'aggiornamento del *software* di gestione che deve individuare per ogni utenza gli importi soggetti a prescrizione biennale. A questa difficoltà operativa si è aggiunta l'emergenza legata alla pandemia che a partire dal marzo 2020 ha determinato il blocco di gran parte delle attività lavorative. Inoltre, con successiva Delibera n. 186/2020/R/Idr del 26 maggio 2020, ARERA ha ulteriormente modificato le disposizioni relative alle indicazioni da fornire in bolletta. Tali accadimenti hanno ostacolato l'implementazione delle modalità informative all'utenza, non per negligenza del professionista, ma per il fatto che la realizzazione del *software* gestionale è stata particolarmente laboriosa. Ad ogni modo SASI, compiendo un notevole sforzo organizzativo, ha implementato a partire dall'ottobre 2020 le informazioni da fornire in bolletta. Inoltre, il professionista in sede di audizione con gli Uffici del 13 ottobre 2021, ha comunicato che sono presenti ora in bolletta anche gli importi prescrittibili, la cui indicazione in precedenza non era stata ancora implementata.

32. Quanto al mancato accoglimento di alcune istanze di prescrizione biennale motivate a causa dell'inaccessibilità del contatore, SASI ha sottolineato che ciò avviene soltanto a seguito di una puntuale procedura elaborata dalla società che verifica la presenza di un precedente tentativo di lettura del contatore. A partire dal primo bimestre 2020, il rigetto dell'istanza avviene a seguito della verifica della presenza di un precedente tentativo di lettura del contatore da parte del letturista con rilascio della cartolina con la richiesta di autolettura, nonché del successivo invio di una lettera raccomandata. In presenza di entrambi questi requisiti la società procede a rigettare le istanze di prescrizione biennale.

33. Le 197 istanze di applicazione della prescrizione biennale che non sono state accolte corrispondono a casi accertati, secondo la procedura di cui sopra, di non accessibilità del contatore e per i quali l'utente, nonostante la consegna in cassetta della cartolina pre-affrancata di autolettura, ha omesso negli anni precedenti e spesso fino alla ricezione della raccomandata di comunicare i dati dei consumi, impedendo al professionista di accertare il proprio credito.

34. Peraltro SASI ha sottolineato che ai sensi dell'art. 2941, n. 8), del Codice Civile la "*prescrizione rimane sospesa*", "*tra il debitore che ha dolosamente occultato l'esistenza del debito e il creditore, finché il dolo non sia stato scoperto*". A tal proposito la Corte di Cassazione, costantemente, ha statuito che tale disposizione si applica "*quando sia posta in essere dal debitore una condotta tale da comportare per il creditore una vera e propria impossibilità di agire*" (Cass. n.. 5413 del 27/02/2020).

35. Secondo SASI, la mancata accessibilità del contatore costituisce una evidente impossibilità del creditore di accertare la sussistenza del debito dell'utente.

36. Inoltre secondo il professionista, l'abrogazione del comma 5 dell'art. 1 della *Legge di Bilancio 2018*, determina che ai contratti di fornitura idrica si applica comunque la prescrizione biennale, ma non rende inapplicabile la generale disciplina sui casi di sospensione della prescrizione, quale quello disciplinato dall'art. 2941, n. 8, c.c. nella sua costante interpretazione giurisprudenziale sopra illustrata.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA, RETI E AMBIENTE

37. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore energetico, in data 2 febbraio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità di regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera a), del D. Lgs. n. 21/2014. Il parere è pervenuto in data 23 marzo 2022²⁷ e reca, in sintesi, le osservazioni e valutazioni che seguono.

38. Svolte alcune considerazioni preliminari in merito alle finalità del parere, limitato a profili di conformità o meno alla disciplina regolatoria²⁸, la predetta Autorità illustra l'evoluzione della disciplina di settore sul tema della *prescrizione biennale* introdotta dalla *Legge di Bilancio 2018*, a partire dai principi che sono alla base di tale regolazione attuativa, proseguendo con l'analisi degli interventi più significativi intesi alla "*tutela rafforzata dei clienti finali*".

39. Con riferimento alle condotte contestate al gestore del Servizio Idrico di cui al paragrafo II del presente provvedimento, ARERA osserva che, sulla base della documentazione trasmessa, le condotte poste in essere da S.A.S.I. non sono inquadrabili nel rispetto delle disposizioni regolatorie richiamate, con particolare riferimento al mancato inserimento in fattura, almeno fino alla

²⁷ Cfr. doc. prot. n. 28616 del 23 marzo 2022.

²⁸ L'Autorità di regolazione premette che le valutazioni rese nel proprio parere "*non entrano nel merito dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del Codice del Consumo e della normativa primaria sull'istituto civilistico della prescrizione ma attengono esclusivamente a possibili profili di presunta non conformità di tali condotte rispetto alle disposizioni regolatorie ritenute maggiormente significative*": in particolare, l'ARERA intende fornire "*elementi informativi su aspetti regolatori che potrebbero essere di interesse rispetto alla pratica commerciale contestata*".

data del 16 ottobre 2020, delle informazioni necessarie a consentire all'utente finale di eccepire la prescrizione del credito del gestore, esercitando in tal modo la posizione di vantaggio prevista dalla legge. Al fine di garantire un'informazione trasparente e completa a vantaggio dell'utente finale, a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020 il gestore era infatti tenuto a integrare la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale standard e una sezione recante un *format* che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione. Sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo gestore era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi.

40. Al riguardo, ARERA evidenzia che almeno fino al mese di ottobre 2021, SASI non aveva ancora provveduto a modificare il *layout* della bolletta, esplicitando l'ammontare degli importi fatturati riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente poteva eccepire la prescrizione.

41. In merito alla condotta contestata *sub*, lettera B), relativa al mancato accoglimento delle istanze di riconoscimento della prescrizione biennale qualora le stesse si riferiscano ad utenze i cui contatori non risultino accessibili, ARERA sottolinea che non opera più la deroga prevista dall'abrogato comma 5 dell'articolo 1 della Legge di bilancio 2018 (ritardato errore di misura per fatto imputabile all'utente debitore), ma solo la disciplina ordinaria del Codice civile, in particolare degli articoli 2935 e 2941, n. 8. Al riguardo, sulla base delle disposizioni adottate dall'Autorità in vigore della Legge di Bilancio 2018, come modificata dalla Legge di Bilancio 2020, il Gestore era quindi tenuto a informare adeguatamente l'utente finale della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, comunicando eventualmente al medesimo utente la sussistenza di una causa di sospensione della prescrizione nel caso in cui avesse ritenuto di poter fatturare oltre il biennio.

42. Anche la specifica procedura (invio di raccomandata con richiesta di autolettura) volta a far valere l'asserita assenza di responsabilità del gestore in presenza di contatori ritenuti non accessibili, non risulta conforme alle disposizioni in materia di prescrizione biennale adottate dall'Autorità con la deliberazione 547/2019/R/IDR (ALLEGATO B), in quanto il gestore avrebbe dovuto fornire all'utente finale meritevole di una forma di tutela rafforzata un'adeguata informazione in fattura circa la presenza di importi suscettibili di essere dichiarati prescritti.

43. ARERA rileva, inoltre, che ad oggi non sarebbero ancora state pubblicate sul sito internet di SASI informazioni adeguate e complete circa l'entrata in vigore del nuovo regime della prescrizione breve. Sul sito del Gestore è infatti reperibile unicamente il modulo per eccepire la prescrizione biennale in applicazione della Legge di Bilancio 2018.

44. ARERA, infine, ritiene utile segnalare che a fronte di un reclamo dell'utente finale che contesta il mancato riconoscimento della prescrizione biennale per responsabilità, il gestore si sia limitato a trasmettere informazioni generiche e non circostanziate, e non una risposta motivata che rappresenti eventuali carenze motivazionali a fronte degli adempimenti previsti dalla regolazione, al fine di consentire all'utente finale la tutela dei propri diritti (anche eventualmente in sede di risoluzione extragiudiziale per l'eventuale composizione della controversia)²⁹, come stabilito dalle previsioni regolatorie in materia di qualità contrattuale, segnatamente per quanto attiene il contenuto minimo della risposta al reclamo scritto nonché alle richieste scritte di informazione e di rettifica di fatturazione (articolo 50)³⁰ nonché con riferimento ai tempi di risposta³¹.

²⁹ Sul punto, l'ARERA evidenzia di aver provveduto a disciplinare le modalità e le tempistiche di risposta ai reclami, i contenuti minimi della risposta da fornire all'utente finale in caso di disservizio e i tempi di erogazione di eventuali indennizzi automatici dovuti all'utente in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità contrattuale, con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A (RQSII).

³⁰ Sulla base della documentazione trasmessa, facendo esclusivo riferimento alle comunicazioni per le quali è oggettivamente provata la formulazione di un riscontro ufficiale da parte del Gestore³⁰, emerge, con riferimento ai profili di mancato rispetto della RQSII, la formulazione di risposte ai reclami scritti che non presentano i requisiti richiesti dalle richiamate disposizioni regolatorie ai fini della configurazione di riscontri dal carattere motivato. Al riguardo, si registra l'assenza di taluni elementi prescritti dall'art. 50 della RQSII, come ad esempio *“la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati”* e ancora, come nel caso che qui rileva, *“gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti”*. In particolare, oltre al fatto che non vi è cenno ad alcun corredo motivazionale, si rileva l'utilizzo di generiche e non documentate locuzioni (*“la informiamo che la richiesta di prescrizione in oggetto non può essere accolta in ragione dell'inaccessibilità del contatore. Ne consegue che il ritardo nella fatturazione di conguaglio non sia ascrivibile al gestore, per cui l'importo della fattura (...) va corrisposto per intero”*) per disporre il rigetto del reclamo dell'utente finale.

³¹ ARERA sottolinea, infine, che le disposizioni in materia di qualità contrattuale potrebbero inoltre risultare disattese per quanto attiene ai tempi di risposta motivata ai reclami scritti degli utenti finali (articolo 46), in quanto secondo quanto rappresentato da S.A.S.I. nella comunicazione del 25 giugno 2021, qualora la richiesta dell'utente presenti profili di maggiore complessità rispetto alla procedura adottata dal Gestore per respingere l'istanza di riconoscimento della prescrizione in presenza di misuratori non accessibili, e con riferimento ad alcune tipologie di richieste non meglio precisate, l'utente riceverebbe dapprima una risposta di cortesia da parte dell'Ufficio clienti e un riscontro scritto solo a seguito del trasferimento della propria richiesta all'Ufficio reclami o al Responsabile Fatturazione e Flussi, con possibile dilazione dei tempi di risposta. Si precisa, a tal proposito, che nel caso in cui il gestore provveda a fornire risposta al reclamo oltre i tempi previsti dalla regolazione di settore, il medesimo gestore è tenuto a corrispondere nella prima fattura utile – laddove ne ricorrano i presupposti ed in assenza di cause di esclusione o sospensione del diritto – un indennizzo automatico all'utente finale, calcolato sulla base di quanto previsto all'articolo 72 della RQSII.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

45. La condotta oggetto di valutazione consiste nel mancato tempestivo adeguamento da parte del gestore agli obblighi informativi previsti dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria sulla prescrizione biennale degli importi relativi a consumi idrici, nonché nel mancato accoglimento delle istanze di prescrizione breve relativamente a tali crediti relativi a consumi fatturati successivamente al 1° gennaio 2020 e risalenti ad oltre due anni dalla data di emissione della relativa bolletta.

46. Si evidenzia, a tale riguardo, che il legislatore, con l'introduzione della *Legge di Bilancio 2018*, così come modificata dalla *Legge di Bilancio 2020*, ha inteso arginare e limitare il fenomeno c.d. delle “*maxi bollette*” dovute alla tardiva emissione delle fatture di conguaglio di consumi idrici, da parte dei gestori del Servizio. Infatti, era emerso con evidenza come, a causa del pregresso regime commerciale delle forniture idriche – caratterizzato da frequente fatturazione tardiva e/o rettifica dei consumi accompagnata dall'addebito di importi significativi – i consumatori restassero gravemente penalizzati, oltre che dagli importi delle bollette, anche nella possibilità di controllare i propri consumi e pianificare la spesa correlata. Peraltro la *Legge di Bilancio 2020*, modificando la disciplina introdotta dalla *Legge di Bilancio 2018*, ha abrogato la disposizione che prevedeva l'accertamento della responsabilità del cliente, tema centrale della presente analisi, quale eccezione all'applicazione della disciplina sulla prescrizione biennale. La possibilità di eccepire la *prescrizione biennale* non trova più come condizione preclusiva l'*accertata responsabilità* dell'utente per la mancata/ritardata rilevazione dei dati di consumo.

47. Alla luce del menzionato quadro normativo e fattuale, i comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento integrano una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a indurre in errore il consumatore medio, con riguardo all'esistenza e alla possibilità di esercitare tempestivamente una prerogativa che gli è attribuita dalla vigente disciplina legislativa e regolatoria in tema di prescrizione breve, nonché ad ostacolarlo nell'esercizio della suddetta prerogativa non accogliendo le istanze presentate.

48. In primo luogo, l'inadempimento, da parte di SASI, dei doveri di trasparenza e completezza informativa previsti dalle norme di legge e regolatorie configura una condotta omissiva in violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo.

49. Occorre evidenziare, a tal proposito, che nel dare attuazione alle disposizioni introdotte dal legislatore in materia di prescrizione biennale, l'ARERA è intervenuta sul versante della fatturazione e dei connessi obblighi informativi, a vantaggio degli utenti finali ritenuti meritevoli di tutela rafforzata.

50. Al riguardo si osserva, così come anche rilevato dall'ARERA nel suo parere, che gli obblighi informativi posti in capo al professionista dalla regolazione in materia di prescrizione biennale sono stati ampiamente disattesi. Dalle risultanze del procedimento è, infatti, emerso che:

- almeno fino alla data del 16 ottobre 2020, SASI non ha provveduto ad inserire in fattura le informazioni necessarie a consentire all'utente finale di eccepire la prescrizione del credito del gestore;
- almeno fino al mese di ottobre 2021, SASI non ha provveduto a modificare il *layout* della bolletta, esplicitando l'ammontare degli importi fatturati riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali l'utente poteva eccepire la prescrizione;
- a tutt'oggi SASI non ha provveduto ad integrare il sito *internet* aziendale con un'adeguata informativa all'utenza circa l'entrata in vigore del nuovo regime prescrizionale.

51. Al fine di permettere l'esercizio del diritto ad eccepire la prescrizione biennale dei consumi, a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020 il professionista era tenuto a garantire un'informazione trasparente e completa integrando la fattura recante gli importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni con una pagina iniziale aggiuntiva contenente un avviso informativo testuale standard e una sezione recante un *format* che l'utente finale poteva utilizzare al fine di eccepire la prescrizione. Sempre a decorrere dalla data del 1° gennaio 2020, il medesimo gestore era, altresì, tenuto a dare adeguata evidenza della presenza in fattura di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, differenziandoli dagli altri importi, così come è tenuto ad informare l'utente finale, utilizzando uno o più canali di comunicazione idonei a garantire completezza e trasparenza, della possibilità di eccepire la prescrizione.

52. L'inadempimento di tali puntuali obblighi informativi, in merito ai crediti eventualmente prescrittibili da indicare in fattura e più in generale per il regime della prescrizione biennale, ha indubbiamente ostacolato il pieno e completo esercizio delle corrispettive prerogative spettanti agli utenti

interessati in base a cogenti norme legislative³² e regolatorie³³, con l'effetto di ostacolare l'esercizio di un diritto previsto dalla legge e di far ricadere su di essi la conseguenza di inerzie e disservizi del gestore nella rilevazione e contabilizzazione dei servizi idrici³⁴. Al riguardo vale osservare che a fronte di circa 19.000 bollette contenenti importi prescrivibili a favore dell'utente emesse nel periodo 2020-2021, soltanto 250 consumatori hanno presentato un'istanza di prescrizione, pari quindi a poco più dell'1% dei consumatori che avrebbero potuto esercitare tale diritto.

53. In secondo luogo, il rigetto da parte del professionista delle istanze di prescrizione biennale costituisce una condotta aggressiva in contrasto con gli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo. Dai dati forniti risulta che il professionista ha respinto circa 4/5 delle istanze e che solo in 50 casi – pari a circa lo 0,2% degli aventi diritto - il professionista abbia effettivamente riconosciuto la prescrizione biennale.

54. In particolare, non trova giustificazione la condotta del professionista di respingere le istanze di prescrizione nell'ipotesi in cui le stesse siano presentate da utenti i cui contatori non risultino accessibili ed il gestore non sia riuscito a leggere il contatore dell'utente, in ragione di un'asserita assenza di responsabilità del gestore per non aver accertato i consumi e richiesto per tempo i pagamenti dovuti, in quanto tale condotta si pone in esplicito contrasto con quanto prevede l'art. 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n. 160, il quale ha abrogato la disposizione della Legge di Bilancio 2018 che escludeva l'operatività della prescrizione biennale qualora la mancata o erronea rilevazione dei dati di consumo fosse derivata “*da responsabilità accertata dell'utente*”.

55. Diversamente da quanto ritenuto da SASI, la mancata accessibilità del contatore non appare costituire un'ipotesi dolosa di occultazione del debito dell'utente, che possa determinare la “*sospensione*” della prescrizione *ex art. 2941, n. 8)*, del Codice Civile.

56. La mancata accessibilità del contatore non può di per sé ricondursi ad una condotta dolosa del consumatore, potendo derivare da una pluralità di situazioni di fatto - peraltro ben conosciute dal professionista - non direttamente imputabili alla responsabilità dell'utente. Tale circostanza

³² Cfr. la richiamata *Legge di Bilancio 2018* e la novella introdotta dalla *Legge di Bilancio 2020*.

³³ A partire dalla Delibera ARERA n. 547/2019.

³⁴ In base ai dati forniti da S.A.S.I. S.p.A. (documenti del 25 giugno e 13 ottobre 2021), le istanze di prescrizione ricevute dal Professionista risulterebbero soltanto circa l'1% delle fatture emesse, a conferma dell'assenza di un'adeguata informazione fornita agli utenti del servizio idrico, in ordine alla presenza in fattura di importi prescrivibili, nonché della relativa possibilità di eccepire la prescrizione.

esclude che la sola impossibilità di accesso al contatore, in assenza di ulteriori e più puntuali elementi probatori, possa valere quale atto di sospensione della prescrizione. Peraltro, l'eventuale dolo del consumatore dovrebbe essere accertato e adeguatamente dimostrato dal professionista, dandone comunicazione al consumatore, cosa che non risulta realizzato nel caso di specie.

57. Secondo le segnalazioni pervenute, la procedura adottata da SASI appare risolversi in un sostanziale inversione dell'onere della prova a sfavore del consumatore, il quale è di fatto impossibilitato a smentire le mere attestazioni del gestore idrico inerenti ai tentativi di lettura svolti e asseritamente non andati a buon fine. I segnalanti hanno evidenziato, inoltre, come non sia stato fornito alcun riscontro probatorio a supporto dell'effettività delle richieste e che a fronte di tali rilievi SASI non ha fornito ulteriori riscontri agli utenti.

58. Si osserva a tal proposito che la mera apposizione presso il domicilio dell'utente di una cartolina riguardante un tentativo di lettura del contatore asseritamente non andato a buon fine, così come l'invio di fatture relative a consumi stimati, non possono essere qualificati come atti interruttivi della prescrizione, poiché risultano privi dei requisiti richiesti dalla giurisprudenza, circa la manifestazione di volontà del gestore a richiedere il pagamento di uno specifico ed effettivo credito³⁵.

59. Peraltro, vale osservare che la procedura in base alla quale il professionista fa valere l'asserita assenza di responsabilità, e cioè l'invio di una lettera raccomandata con richiesta di autolettura, è stata introdotta soltanto partire da maggio/luglio 2020³⁶, in concomitanza dell'invio delle fatture già contenenti crediti prescrivibili, per i quali evidentemente la procedura *de quo* non era stata applicata. In secondo luogo, tale procedura, così come rilevato dall'ARERA nel suo parere, risulta non conforme alle disposizioni del regolatore adottate con la deliberazione 547/2019/R/IDR (ALLEGATO B), in quanto il gestore avrebbe comunque dovuto fornire all'utente finale un'adeguata informazione in fattura circa la presenza di importi suscettibili di essere dichiarati prescritti, con la quantificazione dei medesimi.

60. La condotta del gestore risulta, inoltre, connotata da elementi di aggressività anche con riferimento alle modalità di trattamento delle istanze e delle richieste di chiarimenti pervenute dagli utenti. A fronte di un reclamo dell'utente finale, infatti, che contesta il mancato riconoscimento della prescrizione biennale, il gestore si è limitato a rispondere trasmettendo

³⁵ Cfr. sentenza Cassazione 27 gennaio 2015 n. 1442.

³⁶ Cfr. risposta del professionista n. prot. 55038 del 25 giugno 2021, allegato 6.

informazioni generiche e non documentate e disponendo il rigetto del reclamo dell'utente. In realtà, in tali casi, il gestore è comunque tenuto a fornire all'utente una risposta motivata che rappresenti eventuali carenze motivazionali al fine di consentire all'utente finale la tutela dei propri diritti³⁷.

61. L'aggressività della pratica rileverebbe, inoltre, anche in quanto le condotte descritte sono state poste in essere da un soggetto che eroga servizi di interesse primario e irrinunciabile e che, inoltre, detiene, nello specifico settore, una posizione di oggettiva forza contrattuale rispetto a quella del singolo utente.

62. Da ultimo, la pratica contestata appare contraria al normale grado di diligenza professionale, di cui all'art. 20 del Codice del Consumo, che ci si attenderebbe dai professionisti del settore, soprattutto laddove si consideri che il Gestore del servizio idrico integrato costituisce unico e diretto referente del consumatore nell'ambito del relativo rapporto di consumo/somministrazione, nonché in ragione degli obblighi incombenti sul medesimo in ragione delle norme legislative e regolatorie.

63. In conclusione, sulla base delle precedenti considerazioni, SASI risulta non aver fornito una tempestiva e completa informativa ai consumatori sull'entrata in vigore e vigenza della disciplina sulla prescrizione biennale nel settore idrico e, ancora ad oggi, non risulta presente un'adeguata informativa al riguardo sul sito internet della società. La condotta di SASI risulta altresì connotata da evidenti elementi di aggressività mediante la creazione di un indebito condizionamento dei consumatori, indotti a corrispondere somme non dovute nonostante le eccezioni regolarmente sollevate in proposito, non avendo, la società, correttamente interpretato la relativa disciplina sulla prescrizione breve e non avendo accolto le istanze di prescrizione sulla base di un'indimostrata responsabilità del consumatore e non avendo fornito adeguati e convincenti riscontri alle istanze e ai reclami presentati.

64. Il quadro comportamentale complessivamente esposto si pone quindi in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

65. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il

³⁷ L'ARERA ha sottolineato a tal proposito il mancato rispetto da parte del gestore di taluni elementi prescritti dall'art. 50 della RQSII, come ad esempio *“la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati”* e ancora, come *“gli elementi che hanno determinato la richiesta di pagamento così da consentire all'utente la tutela dei propri diritti”*.

provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

66. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

67. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i)* la dimensione economica di SASI, che nell'esercizio 2020, ha realizzato un elevato ricavo, di circa 28 milioni di euro, con un utile di esercizio di circa 800.000 euro; *ii)* l'ampia diffusione della pratica commerciale e il coinvolgimento di un significativo numero di consumatori potenzialmente coinvolti dalla condotta (dal 1° gennaio 2020 al 31 agosto 2021, SASI ha emesso 31.301 fatture contenenti importi riferiti a consumi prescrittibili); *iii)* l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo agli ingenti importi percepiti da SASI relativamente a conguagli pluriennali di consumi energetici sui quali gli utenti potevano eccepire la prescrizione³⁸.

68. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal Professionista a far data dal gennaio 2020, ed è tuttora in corso avuto riguardo ad alcuni dei profili della condotta sopraindicata.

69. Si tiene inoltre conto, con specifico riferimento al ritardo nell'implementazione degli obblighi informativi, che esso appare in parte spiegabile con il periodo pandemico che ha caratterizzato i primi mesi del 2020, in coincidenza con l'entrata in vigore delle nuove disposizioni. Il professionista ha infatti sottolineato che la contrazione dell'attività lavorativa e professionale legata al periodo ha determinato ritardi nel processo di aggiornamento dei sistemi informatici di gestione delle fatture alle indicazioni dettate dalla nuova disciplina.

70. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad S.A.S.I S.p.A. nella misura di 600.000 €(seicentomila euro).

³⁸ Cfr. memoria del professionista del 4 novembre 2021, cit. pagg. 1-2. Cfr., altresì, memoria del professionista del 13 ottobre 2021, all. 1, cit.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’ Autorità di regolazione per Energia Reti e ambiente, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante l’ omissione di una tempestiva e completa informativa ai consumatori e l’ ingiustificato mancato accoglimento delle istanze di prescrizione biennale dei consumi idrici, alla luce della disciplina legislativa applicabile, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio idrico offerto dal Professionista;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società S.A.S.I. S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società S.A.S.I. S.p.A., una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 €(seicentomila euro);
- c) che S.A.S.I. S.p.A., comunichi all’ Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell’ allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’ Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli